

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Geleitwort	VI
Die Autoren	XVII
Abkürzungsverzeichnis	XIX
Literaturverzeichnis	XXV
1. Einleitung	1
1.1. Was ist Beherbergung?	1
1.1.1. Was ist die Hauptleistungspflicht des Hoteliers bei einem Beherbergungsvertrag?	2
1.1.2. Ein Blick zum Nachbarn	3
1.1.3. Der Pauschalreisevertrag	3
1.2. Regelfall B2C – Verbrauchergeschäft bei Beherbergungsvertrag mit Individualgast	3
1.2.1. Privatautonomie und Kontrahierungszwang	4
1.3. Grenzüberschreitende Sachverhalte	5
1.3.1. Rom I (Verordnung EG 593/2008 vom 17.6.2008)	5
1.3.2. EuGVVO 2012 (Verordnung [EU] 1215/2012 vom 12.12.2012)	5
2. Anzuwendende Rechtsnormen	6
2.1. Gesetze	6
2.1.1. ABGB	6
2.1.2. MRG	7
2.1.3. Verbraucherschutzrechtliche Bestimmungen	7
2.2. Vorformulierte Vertragsklauseln	8
2.2.1. Individualgast (AGBH 2006)	8
2.2.2. Inländisches Reisebüro (KOAB)	9
2.2.3. Ausländisches Reisebüro (Richtlinie IH&RA/UFTAA)	9
2.3. Grenzüberschreitende Sachverhalte	10
2.3.1. Rechtsverhältnis Hotelier/Individualgast	10
2.3.2. Rechtsverhältnis Hotelier/Reisebüro	11
3. Der Webauftritt des Hoteliers	13
3.1. Die Domain	13

3.1.1.	Was ist bei der Domainregistrierung zu beachten?	13
3.1.2.	Kennzeichenkollisionen	13
3.1.3.	Ortsnamen in der Domain des Hotels	14
3.1.4.	Keyword-Advertising	14
3.2.	Die Gestaltung der Website	15
3.2.1.	Bedeutung des Urheberrechts für den Internet- auftritt des Hoteliers	15
3.2.2.	Was regelt das Urheberrecht?	15
3.2.2.1.	Zweck	15
3.2.2.2.	Werk	16
3.2.2.3.	Werkschutz	16
3.2.2.4.	Rechtsnatur	16
3.2.2.5.	Verwertungsgesellschaften	17
3.2.3.	Urheberrechtsschutz der Website	17
3.2.4.	Urheberrechtlicher Schutz von Texten	17
3.2.5.	Urheberrechtlicher Schutz von Musik	18
3.2.6.	Urheberrechtsschutz von Webgrafiken	18
3.2.6.1.	Eingriffshandlungen	18
3.2.6.2.	Rechtsfolgen	19
3.2.7.	Das Recht des Gastes am eigenen Bild	19
3.3.	Bild-/Videoaufnahmen und Datenschutz	20
3.3.1.	Bildverarbeitung	20
3.3.2.	Zulässigkeit	21
3.3.3.	Übermittlung	21
3.3.4.	Weitere notwendige Maßnahmen	22
3.3.5.	Datenschutz-Folgenabschätzung	23
3.3.5.1.	Ausnahmen	23
3.4.	Hyperlinks auf der Website des Hoteliers	24
3.4.1.	Was ist ein Hyperlink?	24
3.4.2.	Haftung für Hyperlinks	24
3.5.	Impressums- und zusätzliche Informationspflichten	25
3.5.1.	E-Commerce-Gesetz (ECG)	25
3.5.1.1.	Impressum	26
3.5.1.2.	Rechtsprechung	26
3.5.2.	Mediengesetz (MedienG)	27
3.5.2.1.	Impressum	27
3.5.2.2.	Offenlegung	27
3.5.2.3.	Rechtsprechung	28
3.5.3.	Unternehmensgesetzbuch (UGB)	28
3.5.4.	Zusammenfassung	28
3.5.5.	Verordnung (EU) 524/2013 vom 21.5.2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucher- angelegenheiten	28

4. Vorvertragliche Information	30
4.1. Keine irreführenden Werbeaussagen	30
4.2. Irreführung durch fehlende Informationen	30
4.3. Allgemeine Informationspflichten des Unternehmers bei Verbrauchergeschäften	31
4.4. Preisauszeichnung	31
5. Die Hotelreservierung	33
5.1. Das Rechtsgeschäft	33
5.1.1. Angebot	33
5.1.2. Buchungsanfrage	34
5.1.3. Annahme	34
5.1.4. Reservierungsbestätigung	35
5.1.5. Wer ist Vertragspartner des Hoteliers?	35
5.2. Das Rechtsgeschäft im Internet	35
5.2.1. Bindungsfrist des Hoteliers	36
5.2.2. Bestreiten des Zugangs durch Gast	36
5.2.3. eBay etc	37
5.2.4. Die Website als Angebot?	37
5.3. Vertragsabschluss unter Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)	37
5.3.1. Einbeziehung	37
5.4. Fernabsatz	39
5.4.1. Anwendungsbereich	39
5.4.2. Vorvertragliche Informationspflichten	40
5.4.3. Nachvertragliche Bestätigungspflichten	41
5.4.4. Elektronisch abgeschlossene Verträge	41
5.4.4.1. Zusätzliche Pflichten des Hotels	41
5.4.5. Rechtsfolgen	42
5.5. Surcharging auf Bezahlungen mit Kreditkarte	42
5.6. Sonderfall falsche Preisbestätigung durch den Hotelier	42
5.7. Sonderfall Vertragsabschluss mit Minderjährigen	44
5.8. Gutscheine	45
5.9. Verträge mit Online-Buchungsplattformen	47
5.9.1. Rechtsverhältnis Hotelier – Online- Buchungsplattform	47
5.9.1.1. Vertragliche Grundlage	47
5.9.1.2. Anzuwendendes Recht	47
5.9.1.3. Verbot von Bestpreisklauseln	48
5.9.2. Rechtsverhältnis Hotelier – Gast	48
5.9.3. Rechtsverhältnis Gast – Online-Buchungs- plattform	48

6. Storno bei Beherbergungsvertrag mit Individualgast	50
6.1. Allgemeines	50
6.2. Rechtsnatur	50
6.2.1. Reugeld oder Konventionalstrafe?	50
6.2.2. Höhe	51
6.2.3. Sonderfall Non Refundable Rates	52
6.3. Rücktritt durch den Gast	52
6.4. Rücktritt durch den Hotelier	53
6.4.1. Rücktritt aus sachlich gerechtfertigten Gründen	53
6.4.2. Sonderfall Überbuchung	54
6.4.3. Rücktritt wegen Nichtleistung der Anzahlung	54
6.5. No Show	55
7. Storno bei Hotelunterbringungsvertrag mit Reisebüro	56
7.1. Reisebüro Inland (KOAB)	56
7.1.1. Gruppenreise	56
7.1.2. Einzelreise	57
7.1.3. No Show	57
7.1.4. Rücktritt durch den Hotelier	57
7.1.5. Sonderfall Überbuchung	57
7.2. Reisebüro Ausland (Richtlinie IH&RA/UFTAA)	58
7.2.1. Gruppenreise	58
7.2.2. Einzelreise	58
7.2.3. No Show	59
7.2.4. Rücktritt durch den Hotelier	59
7.2.5. Sonderfall Überbuchung	59
7.3. Sonderfall Teilstornierung bei Gruppenreisen	60
7.4. Sonderfall Betriebsstilllegung des Beherbergungsbetriebes	60
7.4.1. Wegfall der Geschäftsgrundlage?	60
7.4.2. Reisebüro Inland (KOAB)	61
7.4.3. Reisebüro Ausland (Richtlinie IH&RA/UFTAA)	61
8. Storno und No Show bei höherer Gewalt	62
8.1. Vertragliche und gesetzliche Grundlagen	62
8.2. Analoge Anwendung des § 1104 ABGB	62
8.3. Wegfall der Geschäftsgrundlage	63
8.4. Fazit	63
8.5. Sonderfall Schneemangel	64
8.6. Sonderfall Wegfall der höheren Gewalt während des Buchungszeitraums	64
9. Pauschalreisegesetz (PRG)	65
9.1. Anwendungsbereich	65
9.2. Ausnahmen vom Pauschalreisegesetz	65

9.3.	Was ist eine Pauschalreise?	66
9.3.1.	Reiseleistungen	66
9.3.1.1.	Kombinationen	66
9.3.1.2.	Beispiele	67
9.3.2.	Fallgruppen	67
9.3.3.	Rechtsfolgen einer Pauschalreise	68
9.3.4.	Vorvertragliche Informationspflichten	69
9.3.5.	Bestätigungspflichten	70
9.3.6.	Übertragung des Pauschalreisevertrags	71
9.3.7.	Änderungen des Pauschalreisevertrags vor Beginn der Pauschalreise	71
9.3.7.1.	Preisänderungen	71
9.3.7.2.	Sonstige unerhebliche Änderungen	71
9.3.7.3.	Sonstige erhebliche Änderungen	71
9.3.8.	Rücktritt	72
9.3.8.1.	Rücktritt durch den Gast	72
9.3.8.2.	Rücktritt durch den Hotelier	72
9.3.9.	Beistandspflicht	72
9.4.	Verbundene Reiseleistung	73
9.4.1.	Fallgruppen	73
9.4.2.	Rechtsfolgen der Vermittlung einer verbundenen Reiseleistung	74
9.5.	Checkliste Abgrenzung Pauschalreise/verbundene Reise- leistung gemäß PRG	74
9.5.1.	Anwendungsbereich	74
9.5.2.	Ausnahmen	74
9.5.3.	Kombination von zwei verschiedenen Reise- leistungen	75
9.5.4.	Fallkonstellationen	75
9.5.4.1.	Pauschalreise	75
9.5.4.2.	Verbundene Reiseleistung	76
9.6.	Strafbestimmungen	76
9.7.	Gewerberecht	76
9.8.	Insolvenzabsicherung	77
9.8.1.	Pauschalreiseverordnung (PRV)	78
10.	Ankunft	80
10.1.	Informationspflichten des Hoteliers	80
10.1.1.	Meldegesetz/Meldegesetz-Durchführungs- verordnung	80
10.1.2.	Kopie Reisepass	81
10.2.	Datenschutzrechtliche Hinweispflichten/Zustimmungs- erfordernisse	81
10.2.1.	Sachlicher Anwendungsbereich	81

10.2.2.	Grundsätze der Datenverarbeitung	82
10.2.3.	Rechtmäßigkeit	83
10.2.3.1.	Voraussetzungen	83
10.2.3.2.	Einwilligung	83
10.2.4.	Informationspflichten	85
10.2.4.1.	Datenerhebung durch Hotelier	85
10.2.4.2.	Datenerhebung durch Dritte	86
10.2.4.3.	Meldung von Datenschutzverletzungen	86
10.2.5.	Rechte des Gastes	86
10.2.5.1.	Überblick	86
10.2.5.2.	Widerspruchsrecht	87
11.	Aufenthalt	88
11.1.	Verkehrssicherungspflichten des Hoteliers	88
11.1.1.	Problem	88
11.1.2.	Rechtsgrundlagen	88
11.1.3.	Allgemeines	88
11.1.4.	Beherbergungsvertrag	89
11.1.5.	Vorvertragliche Ansprüche aus culpa in contrahendo	90
11.1.6.	Beherbergungsvertrag mit Schutzwirkung zugunsten Dritter	90
11.1.7.	Unterschied zwischen vertraglichem und deliktischem Schadenersatzanspruch des Gastes	90
11.1.8.	Deliktischer Schadenersatz	91
11.1.8.1.	Ingerenzprinzip	91
11.1.8.2.	Verkehrssicherungspflicht im engeren Sinn	92
11.1.8.3.	Pflichtenübertragung auf selbständige Unter- nehmer	92
11.1.9.	Reinigung und Säuberung der Gehsteige durch Anrainer (§ 93 StVO)	92
11.1.10.	Wegehalterhaftung (§ 1319a ABGB)	93
11.1.11.	Haftung des Wohnungsinhabers (§ 1318 ABGB)	94
11.1.12.	Haftung für Bauwerke (§ 1319 ABGB)	94
11.1.13.	Fallgruppen	95
11.1.13.1.	Im Hotel	95
11.1.13.2.	Hallenbad (diese Grundsätze gelten selbstverständ- lich auch für ein Freibad auf der Hotelanlage)	97
11.1.13.3.	Fitnessraum	99
11.1.13.4.	Saalveranstaltungen im Hotel	99
11.1.13.5.	Exkurs: Vergnügungssteuer	100
11.1.13.6.	Rund ums Hotel	100
11.1.13.7.	Empfehlung	103

11.2.	Einbringung	103
11.2.1.	Problem	103
11.2.2.	Rechtsgrundlagen	103
11.2.3.	Wann haftet der Hotelier?	104
11.2.4.	Gastaufnahme	104
11.2.5.	Einbringung von Sachen durch den Gast	104
11.2.6.	Gefahr des offenen Hauses	105
11.2.6.1.	Für welche Bereiche des Hotels wird gehaftet?	105
11.2.6.2.	Schädigung durch fremde Personen	105
11.2.7.	Ausschluss der Haftung	106
11.2.8.	Wann haftet der Hotelier nicht?	106
11.2.9.	Bis zu welcher Höhe haftet der Hotelier?	106
11.2.9.1.	Beschränkte Haftung	106
11.2.9.2.	Unbeschränkte Haftung	107
11.2.10.	Pkw	107
11.2.11.	Formelles	108
11.2.12.	Empfehlung	108
11.3.	Personen- und Sachschäden bei Transport mit dem Hotelbus, auch aus gewerberechtlicher Sicht	109
11.3.1.	Schadenersatz	109
11.3.2.	Gewerberecht	110
11.4.	Autovermietung an Gäste	110
11.5.	Medikamentenabgabe an Gäste	111
11.6.	Geldwechsel	111
11.7.	Haftung bei unterbliebenem Weckruf	112
11.8.	Solariumverbot für Minderjährige	112
11.9.	Zulässigkeit der Videoüberwachung	113
11.10.	Der Hotelier bietet Zugang zum Internet an	113
11.10.1.	Was ist ein Internet-Service-Provider?	113
11.10.2.	Der Hotelier als Internet-Service-Provider	113
11.10.3.	Der Hotelier als Access-Provider	114
11.10.4.	Haftung des Access-Providers	115
11.10.5.	Auskunftspflichten des Access-Providers	115
11.11.	Der Hotelier als Veranstalter/Vermittler von Outdoor-Aktivitäten	116
11.11.1.	Der Hotelier als Veranstalter	116
11.11.2.	Der Hotelier als Vermittler	118
11.12.	Vorzeitige Abreise des Gastes	118
12.	Check-Out	120
12.1.	Rückstellung des Hotelzimmers	120
12.2.	Nichtzahlung durch den Gast	120
12.3.	Strafrechtliche Verantwortung	121

12.4.	Verzugszinsen	121
12.4.1.	Verbraucher	121
12.4.2.	Unternehmer	122
12.5.	Zurückbehaltungsrechte des Hoteliers	122
12.6.	Aufbewahrung von Fundsachen	123
12.7.	Kosten für Schlüsselverlust	123
12.8.	Gewährleistung	124
12.8.1.	Beherbergungsvertrag	124
12.8.2.	Pauschalreisevertrag	125
12.8.2.1.	Umfang	125
12.8.2.2.	Gewährleistungsbehelfe	126
12.8.2.3.	Preisminderung	126
12.8.2.4.	Schadenersatz	126
12.8.2.5.	Vertragliche Beschränkungen	127
12.8.3.	Vertrag über die Vermittlung einer verbundenen Reiseleistung	127
13.	Rechtsdurchsetzung (Gerichtsstände)	128
13.1.	Problemstellung	128
13.2.	Beherbergungsvertrag als Bestandvertrag (Miete/Pacht)?	128
13.2.1.	Nationaler Sachverhalt	128
13.2.2.	Internationaler Sachverhalt	129
13.2.3.	Conclusio	129
13.3.	Sachliche Zuständigkeit	129
13.4.	Örtliche Zuständigkeit	130
13.4.1.	Allgemeiner Gerichtsstand	130
13.5.	Der Gast als Verbraucher	130
13.5.1.	Nationaler Sachverhalt	130
13.5.2.	Internationaler Sachverhalt	130
13.5.2.1.	Vorliegen einer Verbrauchersache	130
13.5.2.2.	Grenzüberschreitendes Ausrichten der Tätigkeit des Hoteliers	131
13.5.3.	Klagen gegen Verbraucher am Erfüllungsort?	132
13.5.4.	Gerichtsstandvereinbarungen mit Verbrauchern? ...	132
13.6.	Reisebüro	132
13.6.1.	Klagen gegen Reisebüros am Erfüllungsort?	133
13.6.1.1.	Inländisches Reisebüro	133
13.6.1.2.	Ausländisches Reisebüro	133
13.6.2.	Gerichtsstandvereinbarungen mit Reisebüros?	134
13.6.2.1.	Inländisches Reisebüro	134
13.6.2.2.	Ausländisches Reisebüro	134

14. Nachbetreuung	137
14.1. Nachvertragliche E-Mail-Werbung (Newsletter)	137
14.1.1. Einfache E-Mail-Werbung	137
14.1.2. Newsletter	138
14.1.3. Rechtsfolgen	139
14.1.4. Sonstige Anforderungen an E-Mail-Werbung	139
14.2. Wie kann sich ein Hotelier gegen unberechtigte Kritik auf Hotelbewertungsplattformen wehren?	139
14.2.1. Problemstellung	139
14.2.2. Der Schutz des wirtschaftlichen Rufs des Hoteliers	140
14.2.3. Tatsachenbehauptungen und Werturteile	140
14.2.3.1. Beispiele aus der Hotellerie/Gastronomie	141
14.2.4. Beweislast/zivilrechtliche Folgen	141
14.2.5. Verantwortlichkeit des Host-Providers (Hotelbewertungsplattform)	142
14.2.5.1. Unterlassungsanspruch	142
14.2.5.2. Auskunftsanspruch	143
14.2.6. Örtliche Zuständigkeit und anwendbares Recht bei Sachverhalten mit Auslandsbezug	144
14.2.6.1. Örtliche Zuständigkeit	144
14.2.6.2. Anwendbares Recht	145
14.2.7. Empfehlungen	145
Stichwortverzeichnis	147